

Qualitätsmanager (m/w/d)

für unser Call Center (in Vollzeit)

O.phon | O.media | O.trend – drei starke Marken der O.group-Unternehmensgruppe

Als zuverlässiger Dienstleister im Kundenservice ist die O.phon GmbH seit über 20 Jahren im gesamten Bundesgebiet für über 50 namenhafte Auftraggeber aus den Branchen Verkehr, Energie und Merchandise tätig. Wir agieren direkt neben der Uni und damit mitten im Herzen von Leipzig. Du kannst uns also hervorragend mit Bus, Bahn und Fahrrad erreichen.

Für unser erstklassiges Kundenservice-Center suchen wir Dich zum nächstmöglichen Zeitpunkt für unsere Qualitätssicherung und zur Sicherstellung der Kundenzufriedenheit als Qualitätsmanager (m/w/d).

Das bieten wir:

- unbefristete Festanstellung in Vollzeit (40 Stunden/Woche)
- Gehaltszahlung zum Monatsende
- branchenübliches Gehalt
- Jobticket für den ÖPNV in Leipzig
- planbare Arbeitszeit von Montag bis Freitag
- keine Wochenend- und Feiertagstätigkeit und keine Nachtschicht
- 24 Urlaubstage pro Kalenderjahr
- hochmoderne und professionelle Arbeitsmittel
- exzellente Einarbeitung und Trainings
- professionelle Strukturen
- nach ISO 9001 zertifiziertes Qualitätsmanagement
- attraktive Firmenevents
- kein Dresscode

Dein Profil ist:

- einschlägige Berufserfahrung im Callcenter
- ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung
- freundliches, bestimmtes Auftreten
- Erfahrungen im Umgang mit Feedbackbögen und Mitarbeiterbewertungen
- sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift (mind. CEFR-C1-Niveau)
- eine strukturierte Vorgehensweise und eine schnelle Auffassungsgabe

Deine Aufgabe ist:

- Qualitätssicherung und Silent Monitoring in unserem Call Center
- Überwachung der Kundenzufriedenheit und zugehöriger KPI's
- Qualitätsdaten regelmäßig auswerten und Maßnahmen zur Optimierung der Customer Journey ableiten
- Steigerung der kommunikativen Fähigkeiten unserer Call Center Agents
- Sicherstellen einer optimalen Kommunikation von Kollegen in Wort und Schrift
- monatliche Beurteilung der Mitarbeitenden mithilfe eines Feedbackbogens und Durchführung von Feedbackgesprächen
- Überprüfung der Kundenkommunikation und Trackingdaten
- Reporting des Qualitätsmanagements gegenüber der Callcenter Leitung
- Verbesserung der Templates, Vorlagen und Prozesse unserer Auftraggeber
- Erstellung von Schulungsmaterialien und Trainingsvorbereitung

Wir investieren in Deine Zukunft. Mit maßgeschneiderten Trainings- und Weiterbildungsprogrammen entwickelst Du Deine persönlichen und fachlichen Fähigkeiten weiter und erreichst so Deine individuellen Ziele. Du entscheidest, wohin Du Dich entwickeln möchtest - wir unterstützen Dich auf Deinem Weg dorthin.

Dein persönlicher Ansprechpartner:

Philipp Schaible | Recruiter
 Kontakt: +49 341 9135-1831 | https://www.xing.com/profile/Philipp_Schaible7
 O.group GmbH | Weißenfelsener Straße 71 | 04229 Leipzig

Unser Angebot entspricht Deinen Vorstellungen?

Dann freuen wir uns auf Deine Bewerbung! <https://s.ogroup.de/qmcc2022hp>

